

SYNDICATS NATIONAUX de l'INSEE

CGT, CFDT, CGT-FO, SUD

CR réunion syndicats-enquêteurs / direction du 17 mars 2009

Etaient présents :

Pour la direction : la secrétaire générale; le chef de la CAEMC ; le chef de l'unité méthodologie statistique.

Pour les OS : la CGT, SUD, CFDT, CGT-FO.

Pour les enquêtrices et enquêteurs: Midi Pyrénées, Paca-Languedoc, Rhône Alpes Aquitaine Ile-de-France ; Auvergne

Augmentation du barème de +2,4% le 1^{er} avril 2009

La direction de l'Insee a respecté ses engagements pris suite au mouvement des enquêtrices prix. Elle augmentera le barème des enquêtes à compter du 1^{er} avril 2009 (sur la paie de mai, donc).

Sur l'année 2008, l'évolution annuelle du SMIC ayant été de +3%, celle de l'inflation hors tabac de +2,8%. C'est donc l'évolution du SMIC qui est choisie comme référence.

Le TMRE ayant été augmenté de 0,6% l'augmentation d'avril sera de +2,4%.

C'est la moindre des choses que de neutraliser la perte de pouvoir d'achat, mais ce n'était encore pas le cas l'an dernier ! Et c'est la mobilisation des enquêtrices et enquêteurs qui a poussé la direction à mettre en place ce système d'évolution !

Nomination d'un chef de mission sur le dossier des enquêteurs

La secrétaire générale a annoncé la nomination de Henri Rouilleault, pour une mission auprès d'elle, pour suivre le passage de la paie des enquêteurs à PSOP au 1^{er} janvier 2010, et toutes les questions statutaires et techniques qui s'en suivront, notamment l'intégration des enquêteurs dans la nouveau système d'information sur les ressources humaines du ministère. Il sera également chargé de faire un diagnostic sur la situation actuelle, de travailler sur le passage aux frais réels et devrait participer aux réunions syndicats-direction.

Projet de délocalisation à Metz : projet de création d'un centre d'appel téléphonique

Nous avons dit à la direction la volonté des enquêteurs de lutter contre ce projet, et la mobilisation en cours.

La direction de l'Insee avait communiqué 4 comptes rendus correspondant à des visites ayant été effectuées dans 3 instituts statistiques (Pays Bas, Espagne, Canada) : voir les annexes.

Un document sur la qualité des enquêtes, réalisé en interne à l'Insee a été donné comme document de travail (également en annexe).

Nous avons demandé la mise en place de réflexion sur les avantages - inconvénients de la mise en place d'un centre d'appel. La direction a refusé.

Pourtant, tout indique que le choix qui a été fait par la direction dans la constitution du rapport Cotis-Duport, l'a été en dehors de tout bon sens.

- ▶ Les visites qui ont été faites dans les INS étrangers n'avaient pas pour but d'examiner la qualité des enquêtes, ni de comparer leur évolution dans le temps, ni avec la situation française. Leur compte rendu ne permet effectivement pas d'argumenter sur la justification de mise en place de structures analogues à l'Insee. Il montre par contre que le taux de réponse est plus bas qu'en France, ou a baissé en mettant ces structures en place. Il montre aussi que les statuts des enquêteurs sont moins précaires qu'en France : suite à notre question la direction de l'Insee a répondu qu'elle envisageait un meilleur statut pour les enquêteurs du centre d'appel, pas pour les autres !... Chantage assez lamentable
- ▶ L'argument utilisé par la direction n'a pas varié : le fait que les autres INS ont un centre d'appel les oblige à en mettre un en place. Le fait que ce dernier ne garantisse pas la qualité des enquêtes n'est pas la question. Le fait que la direction de l'Insee ait elle-même reconnu que la qualité des enquêtes ne peut être seulement mesurée par le respect strict du questionnement (pas de reformulation) n'a pas permis ne serait-ce qu'un instant de faire douter la direction du bien fondé de sa décision.
- ▶ Les conditions de travail des salariés dans les centres téléphoniques sont déplorables. La différence entre travail prescrit et travail réel est une réalité qui est une base de l'ergonomie du travail. Or les centres d'appels interdisent toute autonomie des salariés. C'est même le but avoué par l'Insee : ne voulant mesurer ou avoir une idée de la qualité des enquêtes (ce qui est compliqué mais évaluable), il préfère

assurer que les processus sont respectés (questions non reformulées, temps d'interrogation respecté, etc.). Vouloir durcir au maximum l'application des consignes induira automatiquement de mauvaises conditions de travail. Nous rappelons que les impôts qui ont mis en place de tels centres, sont en train de revenir en arrière !

- ▶ La direction a assuré pouvoir assurer des compléments de travail aux enquêtrices et enquêteurs qui perdraient leur travail téléphonique. Nous nous demandons bien comment : pour la perte des emplois dus au changement d'échantillon elle n'a proposé aucune compensation ni même aucun financement de formation...et actuellement aucune solution de financement du projet n'est trouvée, donc aucune assurance non plus sur ces compléments.

Cette discussion montre que **la direction de l'Insee, en toute connaissance de cause, est prête à sacrifier la qualité des enquêtes, le travail actuel des enquêteurs, et les conditions de travail des salariés qui travailleraient dans un centre téléphonique.**

La mobilisation contre ce projet est donc plus que d'actualité ! La conférence téléphonique du 24 mars permettra de décider des actions à mener.

Refonte enquête emploi en continu

Nous avons exposé le contexte particulier dans lequel cette refonte se met en place, c'est-à-dire l'annonce du centre d'appel téléphonique, et la collision que cela provoque. Nous avons également regretté que la mise en place de la refonte ne se soit pas faite en concertation avec les enquêteurs.

Nous apprenons en séance que la direction travaille depuis septembre 2008 avec un sociologue pour mettre au point les observations d'enquêtes passées par téléphone et en visite. Si l'idée d'un regard extérieur est plutôt bonne en soi, on se demande bien pourquoi la direction n'en a parlé à personne...De fait, les enquêteurs qui ont été convoqués la semaine dernière à rencontrer ce sociologue ne savaient pas dans quel cadre se situait le travail proposé : création du centre d'appel ? amélioration du questionnaire ? dans quelle mesure leurs remarques seraient prises en compte ? ou leur travail utilisé contre eux ?

Cette manière de procéder met les enquêteurs en position de cobaye d'expérience, pas d'acteur.

La direction reconnaît au moins ne pas avoir informé suffisamment tôt les enquêteurs des opérations de la refonte (calendrier, participation...).

Nous avons demandé un gel du travail pour repartir sur de bonnes bases. La direction a refusé étant donné le retard déjà pris dans l'opération (une première sociologue a abandonné le travail en cours de route). De fait, les 3 DR devant participer à ces observations ne sont désormais plus que deux (Pays de la Loire et Ile-de-France).

Nous avons dit notre désaccord sur le fait d'enclencher une refonte sur un calendrier dont la phase de réflexion collégiale sur le questionnaire serait à ce point réduite.

Nous avons demandé que les enquêteurs participent à la refonte du questionnaire et de l'Enquête emploi, de manière active, et pas seulement en étant observés par le sociologue. Nous avons formulé la même demande pour les agents des DEM, qui doivent également pouvoir faire partager leur expérience.

La direction annonce qu'un Focus group sera mis en place d'ici peu et que des enquêteurs y seront participants.

Voir en pièce jointe les documents communiqués par la direction sur ce sujet. Ce sont des documents nouveaux suite à la réunion ?

Prix

Nous avons rappelé que la fin du mouvement des enquêtrices a été soldé par des engagements de la direction sur des sujets « à traiter » dans les mois à venir.

Nous avons donc rappelé nos revendications : la revalorisation des produits frais, le paiement des ouvertures de PV, le paiement des deux propositions de BD, une prime pour les accompagnements, et pour les remplacements.

La direction a répondu qu'elle ne veut pas examiner les 2 derniers points, et qu'ils font partie de la rémunération globale.

Ces discussions ont évidemment remis sur le tapis la question du paiement à la tâche, pour lequel nous avons rappelé qu'il n'était efficace pour personne, ni pour la gestion de l'Insee, ni pour les enquêtrices. La direction ne veut toujours pas discuter d'une rémunération au mois ou à la semaine.

Néanmoins une discussion sur l'ouverture des points de vente a eu lieu, ainsi que sur la campagne de « chasse aux doublons » (avec des consignes différentes selon les DR) qui implique que la tournée contient plus de PV, et donc est plus longue.

Le chef de la division prix a confirmé l'observation statistique de l'augmentation du nombre de lignes des produits frais (+10% sur la période 2002-2007), il déclare qu'il va sortir des statistiques sur le nombre de PV : sujet à suivre donc.

Par ailleurs nous avons demandé qu'un groupe de travail soit ouvert concernant le bogue informatique de janvier, afin de connaître les stratégies des enquêtrices en janvier, prévoir les conséquences pour les calculs, prévoir les consignes lors des prochains changements de saison. La direction va réfléchir.

Nous redemandons comme l'an dernier, une structure collégiale qui permette à la division prix, aux bureaux prix et aux enquêtrices de se réunir régulièrement afin de discuter des évolutions récentes et à venir, des projets, des évolutions des produits, du calendrier des semaines blanches. Ce calendrier est fixé en septembre : il y aura discussion à ce moment là.

Le chef de la division prix explique qu'Eurostat impose des délais très courts. Il a par ailleurs rappelé qu'une révision du règlement européen allait impacter la construction de l'indice début 2011, il l'espère a minima.

Fiche de suivi d'accompagnement pour les prix (voir pièce jointe)

Cette fiche a été jugée comme positive en soi (demande initiale : ne pas faire apparaître que les éléments négatifs mais aussi les positifs). Cette fiche pourrait servir aux contrôles à postériori également. Néanmoins nous avons rappelé que si nous sommes favorables aux accompagnements, ils devraient être rémunérés en tant que tels aux enquêtrices et enquêteurs.

Passage aux frais réels

Ce sujet a été traité très rapidement vu le peu d'avancement : les syndicats de l'Insee ont demandé à être reçus au ministère afin de demander la dérogation sur les frais de déplacements, sans résultat.

Ce sujet sera donc à nouveau étudié le 14 avril prochain.

Néanmoins la direction a fourni des statistiques, notamment la répartition par décile de la rémunération des enquêteurs : nous la demandions depuis des années, et elle montre bien que les rumeurs sur les salaires des enquêteurs sont infondées. Seuls 10% des enquêteurs touchent plus de 16 590€ par an (sans les frais d'approche). Loin d'un salaire de rêve !

La 2^{ème} colonne du tableau ci-dessous donne la répartition du nombre d'enquêteurs selon la rémunération brute (Travail d'enquêtes y compris formation (les cotisations salariales sont incluses) + les frais d'approche).

La 3^{ème} colonne donne la répartition du nombre d'enquêteurs selon le travail d'enquêtes y compris formation (les cotisations salariales sont incluses). Les frais d'approche sont déduits.

<i>Déciles</i>	<i>Rémunération brute en €</i>	<i>Travail d'enquêtes en €</i>
1	1442	1005
2	3304	2494
3	5104	4007
4	7410	5748
5	9806	7588
6	11949	9198
7	14249	10961
8	17464	13449
9	21001	16589

Lecture : 10% des enquêteurs ont une rémunération brute égale ou inférieure à 1442€

Travail jours fériés

A notre nouvelle demande la direction répond qu'une note est en cours pour spécifier que les enquêteurs n'ont pas le droit de travailler les jours fériés : en effet, les DEM non plus ne sont pas au courant.

A la suite de la discussion la direction déclare qu'il est également interdit aux enquêteurs de travailler en vélo. Il semble que cette interdiction ne figure dans aucun guide ni note...ce que nous demandons.

La prochaine réunion aura lieu le mardi 14 avril 2009

Paris, le 24 mars 2009